Colección: "Desarrollo personal y laboral"

Edición Nº4

Etiqueta Social





Relaciones Públicas / Dirección de Comunicación Corporativa

INDICE

PRESENTACIÓN

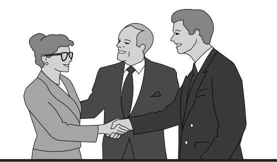
Los seres humanos necesitamos convivir y compartir muchas de nuestras experiencias para subsistir en armonía. Una de estas prácticas es la de sentarse en una mesa a comer, compartir una amistosa conversación, atender una invitación formal, ponerse un traje según la ocasión o ubicarse en el lugar que nos corresponde según nuestro puesto.

Para que estas prácticas se realicen en un marco de respeto y cortesía se han creado normas y códigos universales que responden a la cultura de un determinado país o grupo social.

No se trata de encasillar y etiquetar nuestra convivencia social sino de proceder según un orden lógico que permita hacer más acertada y placentera nuestra relación con los demás. Esto implica consideración hacia los otros y sensibilidad hacia lo que significa el ser humano, factores que muchas veces se ven afectados por nuestra propia naturaleza que en muchas ocasiones tiende a ser irascible, egoísta e intolerante.

El presente folleto le ayudará a orientar mejor su convivencia según ciertas reglas de etiqueta que esperamos le sean de utilidad no sin antes recordar que el mejor consejo para llevarnos bien con los otros es **tratar a los demás como queremos que nos traten a nosotros.**

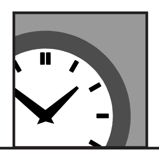
Etiqueta en la Oficina



PRESENTACIÓN PERSONAL

Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero debemos tener mucho cuidado con esto y preguntarnos para quién o quienes exactamente nos vestimos. Independientemente de esto debemos vestirnos de modo que mostremos respeto por nuestra persona, profesión u oficio, nuestro puesto y nuestra compañía.

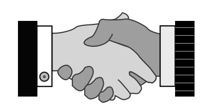
En una empresa es de mal gusto que las mujeres vistan con faldas muy cortas o trajes provocativos. En el caso de los varones de igual mal gusto es que se presenten con camisa sin abotonar o pantalones ajustados. El buen gusto y la elegancia terminan donde inicia el ridículo. La forma de vestir representa nuestra personalidad y educación, demostremos que hacemos valer ambas.



PUNTUALIDAD

Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Esta es fiel reflejo de la personalidad del individuo y una cualidad que denota buena educación. La impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es una muestra de consideración hacia los demás, es señal de urbanidad y buenas maneras.

TRATO CON LOS DEMAS



Para lograr una buena convivencia con nuestros compañeros de trabajo podemos considerar los siguientes consejos:

- Evite que sus amigos o familiares le visiten en la oficina si no es realmente necesario.

- Trate de dejar su mal carácter fuera y no se "descargue" con sus compañeros.

- Cuando ingrese a la oficina de otro funcionario, avise y no entre como ignorando que hay una persona adentro. Si alguien entra con deseos de charlar y usted está atendiendo algún asunto de trabajo, salga por un momento e indíquele a la persona que podrán charlar luego.

- Recuerde que la amabilidad y el respeto no riñen con la firmeza y defensa de sus derechos.

- No divulgue sus problemas personales como si fueran la última noticia del día. Haga respetar su vida privada y la de sus seres queridos.

- No se abuse de sus compañeros pidiendo dinero u objetos personales prestados amparado en la relación a no ser que sea realmente necesario.

- Recuerde que TODOS SOMOS IGUALES en nuestra calidad de seres humanos.

- No pronuncie palabras vulgares ni comentarios en detrimento de la dignidad de sus compañeros de trabajo.

- Si le disgusta algo de algún compañero de trabajo, dígaselo de frente y no divulgue errores de los demás a sus espaldas.

Etiqueta en el Teléfono



- Utilice un tono entusiasta y conteste lo más pronto posible, procure no hacer esperar a alguien a no ser que sea totalmente necesario.

- Cuando es usted quien llama, identifíquese inmediatamente y deje su nombre y número de teléfono si la persona no le puede atender. Si su nombre es poco común, deletréelo.

- Si es usted de los que acostumbran trabajar y escuchar música a la vez, interrumpa o baje el volumen mientras atiende el teléfono.

- En caso de que comparta la oficina con algún compañero, procure hablar en un tono suave, especialmente si se trata de una conversación personal. Si no es usted el que habla, retírese mientras su compañero termina la conversación.

- Haga un correcto uso del tiempo mientras habla por teléfono, recuerde que esta es una herramienta de trabajo, no es un pasatiempo.

- Cuando alguien hace una llamada que usted solicitó, tome el teléfono en cuanto esté lista su llamada.

- Sea cortés con la otra persona y a la vez un buen oyente.

- No "entre en confianza" con la persona en la otra línea si se trata de un desconocido, y nunca le llame "primor", "corazón", "amigo", etc. o utilice el "vos" o "tu" pues es de muy mal gusto esta práctica.

- Muestre que está interesado y utilice el nombre de quien le habla.

- Si tiene que dejar el teléfono, regrese tan pronto como pueda. Si se tarda más de lo que pensó para obtener la información, regrese de vez en cuando al teléfono con unos datos progresivos.

- Salude a cada interlocutor agradablemente y trate cada llamada como importante. Piense que aunque a usted no le parezca importante el asunto que se esté mencionando, quizá para el otro eso es vital.

- Cuando sea necesario denegar una solicitud, de explicación con mucho tacto.

- Discúlpese por los errores o atrasos.

- Tómese el tiempo para ser útil. Si promete devolver una llamada para suministrar más datos, mantenga su promesa.

- Trate a sus compañeros de trabajo con la misma cortesía telefónica que brinda a sus clientes.

NO DIGA	DIGA
Quiere saber quién lo llama	Podría decirme quién lo llama
No está.	No está ahora en su oficina.
Llame más tarde	¿Podría llamar más tarde?
Todavía está al teléfono.	Lo lamento pero está atendiendo otra llamada ¿Desea esperar o que lo llame más tarde?
¿Qué quiere hacer?	
El señor Montero no vendrá hoy y no sé cuando volverá.	El señor Montero no está hoy en la oficina. Lo esperamos de regreso mañana.
No sé donde está	El señor Montero no está en este momento en su oficina pero espero regrese pronto.
Qué nombre más curioso.	¿Tendría a bien deletrear su nombre por favor?
¿Sabe él su número?	¿Me da su número telefónico por favor?
Pondré su mensaje sobre su escritorio	Me cercioraré de que reciba su mensaje.

Etiqueta en el comer

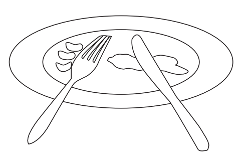
COMPORTAMIENTO EN EL RESTAURANTE

No es de extrañar que muchas veces se juzque a alguien por sus modales en la mesa, de ahí la importancia de conocer ciertas reglas básicas que nos evitarán un mal trato frente al resto de comensales.

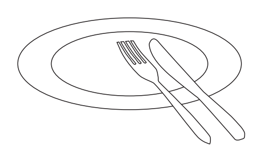
A continuación presentamos algunas de las reglas más usadas a nivel universal para comidas y recepciones:

- Nunca se maquille o se peine en la mesa
- Empiece a comer hasta que su anfitrión lo haga o hasta que se lo pidan.
- No fume durante una comida y si no tiene otra opción, hágalo hasta que se haya servido el postre.
- Cuando termine de comer, coloque la servilleta al lado izquierdo del plato, nunca encima de éste.
- Nunca trate de enfriar una sopa o bebida caliente soplando encima de ella.
- La servilleta se coloca en el regazo, si es pequeña se puede abrir del todo y si es grande se mantiene doblada hacia usted.
- Si desea compartir comida., utilice el plato del pan.
- Nunca use palillos de dientes en la mesa, las uñas o servilletas para desalojar comida.
- No se cuelgue la servilleta del cuello.
- Cuando haya terminado de comer, no retire su plato ni lo amontone. Coloque su tenedor y cuchillo en la posición del reloj como si fueran las “cuatro y veinte” con el tenedor boca abajo y el cuchillo a su derecha mirando hacia el tenedor.

Los siguientes dibujos muestran como se deben usar los cubiertos en la mesa.

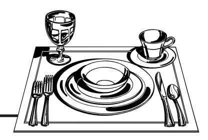


1. Cuando se hace una pausa, deben ubicarse los cubiertos como se observa para indicar que aun no se ha terminado.



2. Posición correcta de los cubiertos cuando se ha terminado de comer.

DISTRIBUCIÓN Y USO DE UTENCILIOS



Muchas veces la distribución de una mesa puede confundir pues hay muchos tenedores, cucharas y cuchillos pero no se preocupe, siga estas reglas y saldrà bien:

- Inicie por los cubiertos de la parte exterior y vaya tomando los demás con cada plato que se sirva. O sea, el tenedor que está más lejos del plato será el primero que use.

- Los tenedores se usan a la izquierda y los cuchillos y cucharas a la derecha. La excepción es el tenedor de ostras o mariscos que se ubica a la derecha junto a la cuchara sopera.

- Si no prefiere carne, sopa u otro plato, el camarero le quitará los cubiertos que no necesitará.

- La cucharita y el tenedor del postre se ubican en la parte superior del plato. Cuando le sirvan el postre coloque el tenedor a la izquierda del plato y la cucharita a la derecha.

- Para comer el postre, pártalo con la cuchara, empuje la comida con el tenedor y coma de la cuchara. El tenedor se toma con la mano izquierda y la cucharilla con la derecha.

- Las cucharitas del café se colocan a la derecha del plato o se traen con el café.

- El vino tinto se sirve en copas redondas y de pie corto. Se cogen por la base.

- El vino blanco se sirve en copas un poco más pequeñas y de pie más largo. Se cogen por la base del pie.

- No se recomienda servir un vino blanco después de uno tinto dado que el más fuerte "insensibiliza" el paladar y le impide degustar un buen vino blanco.

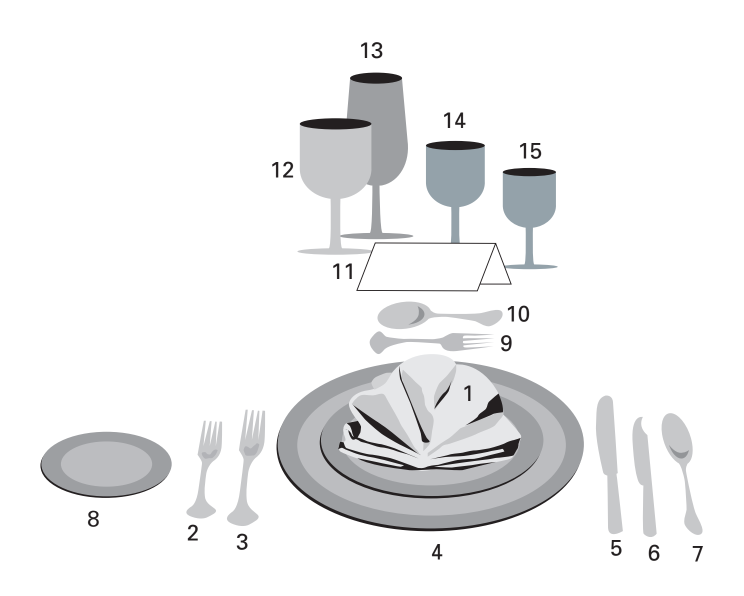
- Para utilizar las copas comience utilizando la que se encuentra más cercana a usted. Por ejemplo jerez (plato de sopa), vino blanco (plato de pescado o pollo), vino tinto (plato de carne) y copa de agua.

- El cuchillo para la mantequilla se utiliza en forma transversal sobre el platito o a la derecha en la fila de cuchillos.

- En una comida formal no se deben servir botellas con refrescos.

Los manteles no deben colgar por los costados de la mesa, la medida es unos 30 o 40 cm. del borde de la mesa.

El siguiente diagrama muestra la disposición de una mesa:



1. Servilleta
2. Tenedor de pescado
3. Tenedor de carne
4. Platos
5. Cuchillo de carne
6. Cuchillo de pescado
7. Cuchara de sopa
8. Platito de pan
9. Tenedor de postre
10. Cuchara de postre
11. Tarjeta con el nombre del comensal.
12. Copa de agua.
13. Copa de champaña.
14. Copa de vino tinto
15. Copa de vino blanco



Sopa: Se coloca en la mesa ya servida. No se debe inclinar para tomar la última gota ni se sopla o se revuelve. La cuchara se toma de adelante hacia atrás para que el líquido no se derrame y se toma de punta o con el borde de la cuchara.

Pan: Se parte con la mano en pequeños trocitos conforme se vaya comiendo.

Mantequilla: Se sirve en platitos individuales y un cuchillo especial.

Cangrejo o Langosta: Si no se le presenta un instrumento para comerlos se sostienen con la mano izquierda por el caparazón y con la derecha se arrancan las patas. Se rompen las patas más finas y se extrae su contenido con ayuda de un tenedor especial. La cola se desprende con un cuidadoso tirón.

Arroz: Con tenedor al igual que cualquier otro alimento suave. El postre de arroz en dulce de leche puede comerse con cucharita.

Spaguetti: Se pueden partir con el tenedor.

Papas: No se cortan con cuchillo. Si se presentan sin pelar se sostienen con el tenedor y se parten como una fruta.

Verduras: Se comen con tenedor, no se cortan con el cuchillo. En el caso de los espárragos como entrada se pueden comer con la mano.

Pescados: Con tenedor y un cuchillo especial. En conserva como sardinas ayudado por un trocito de pan.

Carne: Nunca se corta en el plato toda de una vez sino en trocitos a medida que se come. Las carnes blandas se parten con tenedor.

Aves: Lo correcto es comerlas utilizando tenedor y cuchillo.

Aceitunas: Con la mano si es aperitivo pero con tenedor si forma parte de un plato.

Pasteles: Con tenedor.

Mermelada: Primero a nuestro plato y luego a la tostada o panecillo.

Ensalada: Si es de hojas se sirve ya partida y no se utiliza cuchillo.

Fruta: Se cortan con el cuchillo y se comen con el tenedor.
En el caso de las naranjas y toronjas se parten por la mitad y se comen con ayuda de una cucharilla. También se pelan totalmente con ayuda del cuchillo y un tenedor y se llevan los gajos a la boca con el tenedor.

Si son manzanas se sujetan con el tenedor y con el cuchillo se les quita la parte que tiene el tallo. Se hace lo mismo con la sección opuesta y luego se divide en cuartos. En el caso del melón se separa la pulpa de la cáscara con el cuchillo y luego se le hacen cortes verticales para formar pequeñas porciones. La pulpa se puede comer con una cucharilla mientas se sostiene el melón por la corteza con la mano izquierda.

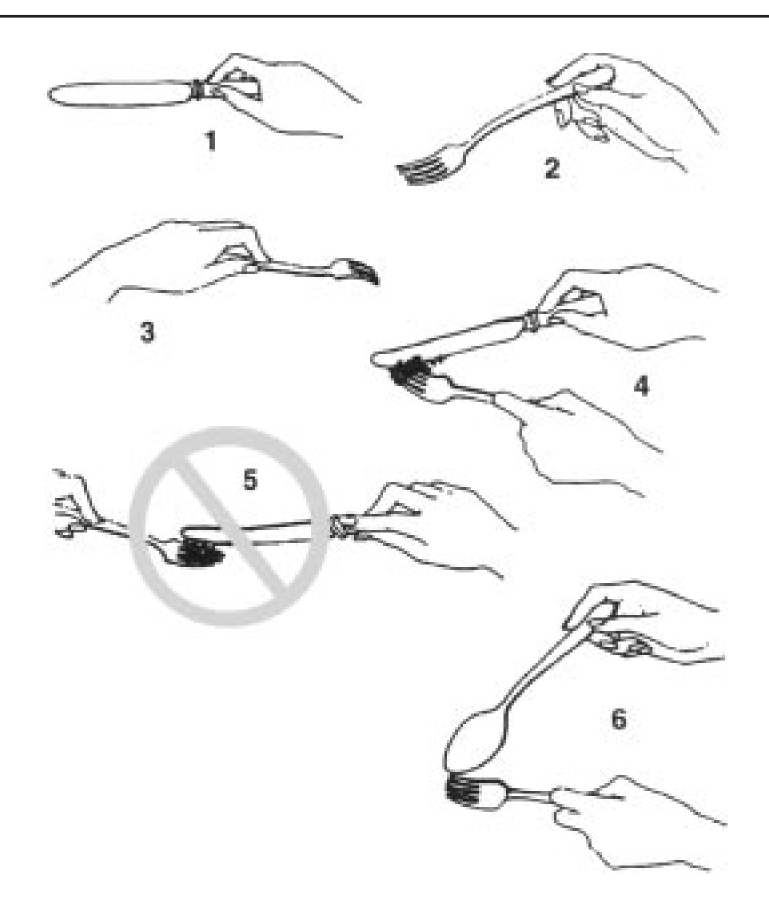
Cuando se trate de bananos, se cortan los dos extremos primero. Se abre la cáscara y se saca la pulpa que se va cortando en trocitos a medida que se come.

Vinos: El vino blanco se sirve frío y se utiliza para carnes blancas a una temperatura de 6 a 8 grados. En el caso del vino rojo éste se sirve a temperatura ambiente para carnes rojas, el vino rosado se sirve frío para cualquier tipo de carne dependiendo del gusto.

Para determinar que se trata de un buen vino, cuando el mesero le acerque el corcho en un platito, éste se coloca sobre la palma de la mano y si se producen burbujas o humedece la mano, significa que es de buena calidad.

Coñac y Cremas: Se toman después del café a temperatura ambiente. El coñac se calienta con la mano para aumentar su aroma. No se brinda con este tipo de licores.

EJEMPLO DE COMO SE DEBEN USAR LOS CUBIERTOS EN LA MESA:



1. Manera correcta de asir el cuchillo.
2. Manera de usar el tenedor sin el cuchillo.
3. Manera de asir el tenedor cuando se utiliza el cuchillo para cortar.
4. Uso del cuchillo para llevar la comida hasta el tenedor.
5. La comida no debe colocarse en el tenedor por el lado externo de éste para no pegar con los codos a los vecinos.
6. Uso del tenedor y de la cuchara para comer un postre.

Conocer las reglas de la buena educación nos produce una sensación de bienestar personal y nos hace sentir a gusto con los demás.